

Sygn. akt IV P 120/20

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 27 maja 2021 r.

Sąd Rejonowy w Krośnie IV Wydział Pracy i Ubezpieczeń Społecznych

w składzie:

Przewodniczący: sędzia Mariusz Szwałd

Ławnicy: Andrzej Kozik, Zdzisław Lawera

Protokolant: Dorota Korzec

po rozpoznaniu w dniu 27 maja 2021 r. w Krośnie

na rozprawie

sprawy z powództwa (...)

przeciwko (...) w (...)

o zapłatę

I oddała powództwo

II zasądza od powoda (...) na rzecz pozwanego (...) w (...) kwotę 540 zł (słownie: pięćset czterdzieści złotych) - tytułem zwrotu kosztów procesu.

ławnik Zdzisław Lawera sędzia Mariusz Szwałd ławnik Andrzej Kozik

Sygn. akt IV P 120/20

UZASADNIENIE

wyroku z dnia 27 maja 2021 roku

Powód (...) w pozwie przeciwko pozwanemu (...) w (...) wniósł o zasądzenie od pozwanego kwoty 17.190 zł z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia wniesienia pozwu do dnia zapłaty tytułem odszkodowania w związku z rozwiązaniem umowy o pracę z naruszeniem przepisów, albowiem pozwany dokonuje zwolnień grupowych, a w treści oświadczenia złożonego powodowi, brak jest takiego oświadczenia pozwanego.

Powód wniósł o zasądzenie od pozwanego kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego radcy prawnego, według norm przepisanych.

W odpowiedzi na pozew pozwany (...) w (...) wniósł o oddalenie powództwa w całości, albowiem przyczyny wypowiedzenia powodowi umowy o pracę zostały szczegółowo mu wskazane, a dotyczyły braku należytej staranności w zapewnieniu odpowiedniego obiegu dokumentów bankowych i zaniedbania procedur, niskiej jakości obsługi klientów, braku należytej staranności w wykonywaniu bieżących obowiązków, niezadowolającej oceny rocznej powoda, braku realizacji planu certyfikacji ankiet.

Pozwany wniósł o zasądzenie od powoda na rzecz pozwanego kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego, w wysokości 180 zł.

Sąd ustalił i zważył, co następuje :

Na podstawie umowy o pracę z dnia 22 października 2010 r. powód (...) został zatrudniony w (...) w (...) na czas nieokreślony na stanowisku starszego specjalisty ds. bankowości małych przedsiębiorstw.

Pozwany w piśmie z dnia 16 stycznia 2020 r. skierowanym do organizacji związkowych działających u pozwanego, zwrócił się zapytaniem, czy powód korzysta z ich ochrony.

(...) Organizacja (...) wskazała, że powód korzysta z ochrony związkowej.

W piśmie z dnia 16 lipca 2020 r. skierowanym do (...) Organizacji (...) pozwany (...) w (...) zawarł informację o zamiarze rozwiązania z powodem umowy o pracę.

W piśmie z dnia 21 lipca 2020 r. (...) Organizacja (...) złożył sprzeciw wobec zamiaru złożenia powodowi oświadczenia o wypowiedzeniu umowy o pracę, bowiem podane przyczyny są nierzeczywiste i nie uzasadniają wypowiedzenie umowy o pracę.

W piśmie z dnia 23 lipca 2020 r. pozwany (...) w (...) zawarł oświadczenie o rozwiązaniu z powodem umowy o pracę z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, który upłynął w dniu 31 października 2020 roku.

Przyczyną wypowiedzenia umowy o pracę była negatywna ocena pracy powoda, uzasadniona następującymi powodami:

1. brak należytej staranności w zapewnieniu odpowiedniego obiegu dokumentów bankowych oraz zaniedbania w przestrzeganiu procedur bankowych. Wśród dokumentacji, która znajdowała się w powoda szafce, znaleziono dokumenty, które powinny być przekazane do klientów i zarchiwizowane, tj.:

- 33 umowy kredytowe podpisane przez klienta i bank z okresu od (...)2017r. do listopada 2019r.,
- 20 umów o kartę kredytową podpisane przez klienta i Bank z okresu od (...) 2017r. do listopada 2019r.,
- 18 umów o rachunki bankowe z okresu od (...) do grudnia 2019 r.,
- 5 Kart (...) Firmy z (...) 2019r.,
- 2 Karty (...) z okresu (...) 2019r,
- 11 dokumentów dyspozycji do rachunków z okresu od (...) 2011 r. do grudnia 2019r.,
- deklaracja wekslowa (...)(...) z dnia (...).2019r. oraz deklaracja wekslowa (...). (...) z dnia (...).2019 roku,
- 1 wniosek o udzielenie gwarancji - (...) (...),
- wniosek o udzielenie gwarancji spłaty kredytu w ramach portfelowej linii gwarancyjnej de minimis - (...).2016r.,
- 37 innych dokumentów i dyspozycji klientów, które powinny być zarchiwizowane,
- 55 dokumentów takich jak: Kserokopie Dowodów Osobistych Klientów, Dokumenty finansowe, CeiDG. KRS, Operat Szacunkowy, KWP, Pełnomocnictwa Kopie, Oryginał Aktu Z., (...) itp.

2. niska jakość obsługi klientów, niedotrzymywanie terminów uzgodnionych z klientami, nieodpowiadanie na prośby o kontakt ze strony klientów (...), co spowodowało szereg reklamacji i skarg ze strony klientów np.

- skarga właściciela firmy (...) który zlecał powodowi wydanie duplikatu (...) zadanie nie zostało wykonane, a powód nie przygotował nawet wniosku o wydanie duplikatu,
- skarga na działania powoda złożona przez (...) (...),
- skarga złożona do Dyrektora Regionalnego przez Klienta (...), który nie został obsłużony przez powoda i złożył wniosek w innym oddziale (...) (Oddział J.) o przepięcie do tego Oddziału,
- skarga złożona do Menedżera (...) przez (...). na brak realizacji ustalonych z Klientem dyspozycji oraz brak kontaktu telefonicznego z powodem,
- około 10 przypadków ustnych skarg na powoda zgłaszanych w Oddziale.

(...) w (...)

3. brak należytej staranności w wykonywaniu bieżących obowiązków i niska jakość obsługi bieżącej klientów, skutkująca niskimi wynikami sprzedaży:

lipiec 2019 - 71% realizacji planu sprzedaży

sierpień 2019 -18% realizacji planu sprzedaży

wrzesień 2019 - 65% realizacji planu sprzedaży

październik 2019 43% realizacji planu sprzedaży

listopad 2019 66% realizacji planu sprzedaży

grudzień 2019 76% realizacji planu sprzedaży

Wykonanie zadań średnio miesięcznie z 2019 r. 57% realizacji planu sprzedaży.

4. uzyskanie niezadowolającej oceny rocznej (za rok 2019) na poziomie 6 - zdecydowanie poniżej wymagań, w 6-cio stopniowej skali ocen od 1 do 6, gdzie 6 jest oceną najniższą, a 1 najwyższą.

5. w związku z niskimi wynikami sprzedaży został powodowi wręczony Plan Poprawy (...)na okres od listopada 2019 roku do stycznia 2020 roku, którego założeń powód nie zrealizował: sprzedaż w pierwszych dwóch miesiącach to odpowiednio realizacja zadań na poziomie 66,40%, w listopadzie i 76% w grudniu. Założenia Planu Poprawy (...) są takie, że minimalny poziom realizacji sprzedaży to 90%.

6. powód nie zrealizował przydzielonego planu recertyfikacji ankiet (...) ((...) Klient), polegającego na aktualizacji danych klientów firmowych z segmentu mikro. Powinien powód w okresie od listopada do grudnia 2019 roku wykonać 6 ankiet. Żadna ankieta nie została zakończona w tym okresie, 4 ankiety zostały tylko rozpoczęte.

Dowód : akta osobowe powoda

Powód został pracownikiem (...) (...)w styczniu 2019r. Wcześniej był pracownikiem (...)

W połowie stycznia 2020r. powód zachorował. Do banku przychodzili klienci banku, z którymi on miał kontakt, po różne dokumenty. Wtedy M. S. (1) wraz z A. O. (1) (...) podjęli decyzję, aby otworzyć kontenerek podbiurkowy przy biurku powoda.

Dnia 17 lutego 2020 r. pozwany sporządził protokół z ujawnienia zawartości szafki powoda. Były w nim:

- egzemplarze umów kredytowych podpisane za klienta i bank: umowy kredytowe daty sięgające (...)2017r. – listopada 2019r. - 33 szt.
- egzemplarze umów o kartę kredytową podpisane za klienta i bank - daty sięgające (...)2017r. – listopada 2019r. - 20 szt.
- umowy o rachunki bankowe - daty sięgające od (...) 2019r. do grudnia 2019 -18 szt.
- Karty (...) (...) (...) 2019r. - 5 szt.
- Karty (...) - (...) 2019r. - grudzień 2019r. - 2 szt.
- dyspozycje do rachunków - (...)2011r. - grudzień 2019r. - 11 szt.
- deklaracja weksłowa (...). (...)z dnia (...)marca 2019r. oraz deklaracja weksłowa(...)(...) czerwca 2019r. - 2 szt.
- wniosek - (...) (...). (...) wniosek o udzielenie gwarancji spłaty kredytu w ramach portfelowej linii gwarancyjnej de minimis – kwiecień 2016 r.
- pozostałe dokumenty, dyspozycje klientów -37 szt.
- Kserokopie Dowodów Osobistych Klientów, Dokumenty finansowe, CeIDG. KRS, Operat Szacunkowy, KWP, Pełnomocnictwa K., Oryginał Aktu Zgodny, (...) itp. - 55 szt.

W kontenerku znajdowały się oryginały umów kredytowych i umowy rachunków bankowych. Wszystkie umowy zawierały pełne dane. Były to kompletne umowy, podlegające ścisłemu zarachowaniu. Umowy te powinny być przekazane do klienta oraz do archiwum bankowego. Samo wygenerowanie nr umowy i uzupełnienie ręcznie danych w umowie, a następnie wydanie klientowi umowy i ewentualnie zarchiwizowanie mogło nastąpić w tym samym dniu, ale w praktyce następowało to w ciągu 3 dni od uzgodnienia z klientem warunków kredytu. Dokument umowy jest ważny, ponieważ mogłaby teoretycznie zdarzyć się sytuacja, że klient zakwestionowałby warunki umowy, która byłaby odzwierciedlona tylko w systemie komputerowym, a nie byłoby jej w oryginale.

Umowy powinny być zarchiwizowane, bo te, które pochodziły z (...) były z okresu co najmniej jednego roku, a zasadą jest, że umowy bankowe powinny być przekazane do archiwizacji w ciągu dwóch tygodni od ich wygenerowania.

Deklaracje weksłowe powinny znajdować się w archiwum w depozycie w oddziale, tj. powinny być przechowywane tak jak wartości pieniężne, a stamtąd skarbnik przekazywał je do archiwum centralnego banku. Przed archiwizacją na takim dokumencie nakleja się wygenerowany kod kreskowy zawierający identyfikator dokumentu. Wypłata kredytów, czy wydanie kart kredytowych następuje na podstawie danych z systemu informatycznego i wprowadzonych danych do systemu komputerowego. Dokumenty w postaci papierowej przekazuje się do archiwum.

Powód wszystkie te umowy powinien przekazać osobie, która wydaje je do archiwum centralnego.

W czasie zatrudnienia powoda co dwa tygodnie doradcy klienta byli pytani, czy mają jakieś dokumenty do archiwizacji. M. S. (1) pytał powoda, tak jak każdego pracownika, czy dokumenty są zarchiwizowane i zawsze uzyskiwał odpowiedź twierdzącą. Takie pytania zadawał co dwa tygodnie, niekiedy też wysyłał maile z przypomnieniem o archiwizacji.

A. O. (1) otrzymała skargę od klienta, który potrzebował zresetować hasło do bankowości internetowej. W tym celu udał się do powoda, a powód nie wiedział jak to zrobić. Klient skarżył się, że to zresetowanie trwało około godziny, a powinno zająć kilka minut. Klienta najbardziej zdenerwowało to, że nie poinformowano go, dlaczego musi czekać na załatwienie tej czynności. Z pytań, które powód zadawał koleżankom, należało wnioskować, że nie orientował się w podstawach nowego systemu komputerowego, chociaż w tej sprawie były prowadzone szkolenia. Klient był wzburzony,

że jego opiekun nie potrafił zrobić tak prostej sprawy i w konsekwencji przeszedł do oddziału w (...), w ramach tego samego regionu.

Wydanie duplikatu (...) wiązało się z przygotowaniem wniosku o wydanie duplikatu przez pracownika. Po wypełnieniu formularza w systemie, gdy wcześniej klient podpisał wniosek, (...) przekazywany jest klientowi najpóźniej następnego dnia. W tym przypadku klient przyszedł do M. S. i powiedział, że zgłosił powodowi wniosek o wydanie duplikatu (...) i mimo, że upłynęło dwa tygodnie, duplikatu nie otrzymał.

M. S. otrzymał informację od klienta banku, że bank przewalutował jego środki w walucie obcej na złotówki, czyli sprzedał za niego walutę bez jego zgody. Klient powiedział, że zgłosił to powodowi, ale on nic w tej sprawie nie zrobił mimo, że upłynął co najmniej tydzień od tego zgłoszenia. Ostatecznie wyjaśniła się ta sprawa. Bank nie był za to odpowiedzialny. Problem dotyczył braku reakcji powoda. Klient nie został poinformowany szybko z jakiego powodu jego środki w walucie obcej znalazły się na rachunku złotówkowym.

Klienci banku składali skargi do M. S., do dyrektora (...) A. O., do menadżera bankowości biznesowej na trudności w kontakcie z powodem. Powód nie odbierał telefonów od klientów, ani nie oddzwaniał. Było to około 10 przypadków. Każda taka skarga była przekazywana powodowi. Te skargi klientów nie były na piśmie.

Recertyfikacja ma na celu odświeżenie danych klienta, aby zapobiec praniu pieniędzy. Powodowi zlecono sześciu klientów do recertyfikacji i w tym celu powinien on ich zaprosić do oddziału i uzyskać aktualne dokumenty. Powód miał na to czas w listopadzie i w grudniu 2019r. Po zgromadzeniu wszystkich dokumentów, powinien wysłać dokumenty do centrali w celu ich weryfikacji. W przypadku powoda cztery pakiety dokumentów zawierały braki i zostały zwrócone do oddziału. Powód nie sprawdził jakie braki zostały wskazane. W dwóch przypadkach powód nie wykonał żadnej czynności w celu recertyfikacji. Klient ma obowiązek poddania się recertyfikacji pod rygorem zablokowania rachunku. Przedmiotowych recertyfikacji dokonał inny pracownik, bo powód przebywał na zwolnieniu lekarskim.

Decyzja o wypowiedzeniu powodowi umowy o pracę zapadła jeszcze w styczniu 2020 r. w związku ze składanymi na powoda skargami. Treść wypowiedzenia umowy o pracę przygotowano dla powoda w lutym 2020 r., ale powód był na chorobowym, więc nie zostało mu ono wręczone.

Kontener otworzono w lutym. Te skargi miały być przyczyną wypowiedzenia umowy o pracę już w styczniu 2020r. W lutym 2020r. M. S. sporządził ocenę pracy powoda. Najpierw sporządzono ocenę, a potem wytypowano powoda do zwolnienia. Powód uzyskał ocenę najniższą z możliwych, biorąc pod uwagę całość jego pracy w 2019r., tj. wyniki, skargi i współpraca z przełożonym.

Stanowiska pracy, które zajmował powód, nie podlegały restrukturyzacji, tj. pozwany nie zwalniał pracowników zatrudnionych na tych stanowiskach.

Wypowiedzenie powodowi umowy o pracę skonsultowano tylko z tym związkiem zawodowym, który wyraził wolę jego obrony.

Dowód : zeznania świadków : M. S. (00:06:44-00:47:00, 01:05:37-01:12:00), A. O. (01:18:35-01:19:30-01:27:00, 01:34:00-01:36:00, 01:46:38-01:57:30), (...) (02:16:00-02:17:00, 02:18:18-02:19:30), mail k.176, protokół otwarcia szafki k.90,

Sąd dał wiarę zeznaniom świadków, bowiem są spójne, jednolite i wzajemnie się uzupełniają. Zeznania te są szczegółowe i w dokładny sposób opisują zdarzenia, będące przyczyną wypowiedzenia powodowi umowy o pracę.

Sąd nie dał wiary zeznaniom powoda, bowiem są sprzeczne z zebrany materiałem dowodowy, tak osobowym jak i rzeczowym. Powód nie zakwestionował faktu znalezienia w swojej szafce oryginałów dokumentów umów, deklaracji wekslowych i innych dokumentów potwierdzających zawieranie czynności z klientami banku, a także braku ich

zarchiwizowani. Powód próbował jedynie usprawiedliwić swoje zachowanie. Trudno przyjąć tezę, by dokumenty były błędnie wypełnione, a powód czekał kilka lat na klienta, by poprawił błąd.

Sąd pominął zeznania pozwanego, który zrezygnował z przesłuchania w charakterze strony.

Artykuł 45. § 1 k.p. stanowi, iż w razie ustalenia, że wypowiedzenie umowy o pracę zawartej na czas nie określony jest nieuzasadnione lub narusza przepisy o wypowiedzaniu umów o pracę, sąd pracy - stosownie do żądania pracownika - orzeka o bezskuteczności wypowiedzenia, a jeżeli umowa uległa już rozwiązaniu - o przywróceniu pracownika do pracy na poprzednich warunkach albo o odszkodowaniu.

Pracodawca ma w oświadczeniu o wypowiedzeniu umowy o pracę obowiązek wskazania przyczyny uzasadniającej wypowiedzenie o czym stanowi art. 30 § 4 k.p. Niewykonanie tego obowiązku jest naruszeniem przepisów o wypowiedzaniu umów o pracę w rozumieniu art. 45 § 1 k.p. Zasadność wypowiedzenia - w razie odwołania się pracownika - podlega kontroli sądu pracy. Sąd pracy ocenia, czy konkretne wypowiedzenie było uzasadnione i czy wskazana przyczyna jest rzeczywista i obiektywna.

Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 28 sierpnia 2013 r. I PK 36/13 wskazał, że wypowiedzenie jest uzasadnione w rozumieniu art. 45 § 1 k.p., gdy chociażby jedna z podanych przez pracodawcę przyczyn jest zasadna (prawdziwa i dostateczna).

Na początku sąd zauważył, że powód otrzymał wypowiedzenie umowy o pracę, a nie zwolnienie dyscyplinarne. Zgodzić należy się ze stanowiskiem pozwanego, że wypowiedzenie umowy o pracę stanowi zwykły sposób rozwiązania umowy o pracę i nie musi mieć szczególnej wagi czy nadzwyczajnej doniosłości.

Powodowi pozwany zarzucił brak należytej staranności w zapewnieniu odpowiedniego obiegu dokumentów bankowych oraz zaniedbania w przestrzeganiu procedur bankowych. Wśród dokumentacji, która znajdowała się w powoda szafce znaleziono dokumenty, które powinny być przekazane klientom i zarchiwizowane. Były to między innymi : umowy kredytowe, umowy o rachunek bankowy, o kartę kredytową, deklaracje wekslowe czy dyspozycje klientów.

Na okoliczność znalezienia tych dokumentów pozwany sporządził protokół. Powód nie zakwestionował tego zarzutu. Nie wykluczył, że te dokumenty znajdowały się w jego szafce. Istotne jest to, że dokumenty, które powinny być zarchiwizowane i przekazane klientom pozwanego, znajdowały się w szafce należącej do powoda. Niektóre z nich dotyczyły jeszcze okresu sprzed migracji z poprzedniego banku do banku pozwanego, zatem w szafce powoda leżały kilka lat. Powód podczas zeznań nie umiał wskazać tego przyczyny, a każde zdarzenie próbował usprawiedliwić. Wskazać należy, że było to uchybienie powoda w jego obowiązkach służbowych, bowiem do jego obowiązków należało niezwłoczne zarchiwizowanie zawartych umów.

Kolejny zarzut dotyczył niskiej jakości obsługi klientów, niedotrzymywanie terminów uzgodnionych z klientami, nieodpowiadanie na prośby o kontakt ze strony klientów Banku, co spowodowało szereg reklamacji i skarg ze strony klientów.

Skargi dotyczyły np. tego, że klient potrzebował zresetować hasło do bankowości internetowej. W tym celu udał się do powoda, a powód nie wiedział jak to zrobić. Czynność trwała około godziny. Klienta najbardziej zdenerwowało to, że nikt go nie poinformował, że trzeba czekać na załatwienie tej czynności. Powód nie orientował się jak załatwić tę sprawę. Klient był wzburzony, że jego opiekun nie potrafił zrobić tak prostej sprawy i w konsekwencji przeszedł do oddziału w (...), w ramach tego samego regionu.

Inna sprawa dotyczyła duplikatu nr (...). Klient banku zgłosił powodowi wniosek o wydanie duplikatu (...) i mimo, że upłynęło dwa tygodnie, duplikatu nie otrzymał.

Zdarzyło się także, że bank przewalutował środki klienta zgromadzone w walucie obcej na złotówki, czyli sprzedał za niego walutę bez jego zgody. Klient zgłosił to powodowi, ale powód w tej sprawie nic nie zrobił mimo, że upłynął co najmniej tydzień od zgłoszenia.

Klienci banku składali skargi na trudności w kontakcie z powodem. W przypadku tego zarzutu nie chodziło o ustalenie winy powoda. Pozwany powoływał się na okoliczność, że powód nie informował klientów o zaistniałych trudnościach i pozwalał im czekać. W każdym z przytoczonych przykładów powód nie informował klienta, że zaistniała trudność, której rozwiązanie potrwa. Powód w żadnej z podanych sytuacji nie przejmował się tym, że przedłuża się czas realizacji przez niego powierzonego mu przez klienta zadania. Nie reagował szybko na zaistniały problem. Nie informował klientów co się dzieje w ich sprawach, nie odbierał od nich telefonu, ani nie oddzwaniał.

Każda skarga była przekazywana powodowi, mimo tego nie wpływało to na zmianę jego zachowania.

Kolejny zarzut dotyczył tego, że powód nie zrealizował przydzielonego planu recertyfikacji ankiet (...) ((...)) (...), polegającego na aktualizacji danych klientów firmowych z segmentu M.. Powód powinien w okresie od listopada do grudnia 2019 roku wykonać 6 ankiet. Żadna ankieta nie została zakończona w tym okresie, 4 ankiety zostały tylko rozpoczęte.

Na powoda i dwóch pracowników powoda został nałożony obowiązek recertyfikacji. Czas na wykonanie zadania był miesięczny. Dwóch pracowników zrealizowało nałożony na nich obowiązek. Powód wykonał je połowicznie, bowiem jedynie 4 ankiety rozpoczął, żadnej nie ukończył. Okoliczność, że powód był na zwolnieniu lekarskim w związku z wypadkiem nie miała znaczenia, bowiem miało to miejsce przed jego wypadkiem. Wobec treści przytoczonego powyżej wyroku Sądu Najwyższego te przyczyny są wystarczające, bez wdawania się w ocenę pozostałych zarzutów.

Sąd zauważa, że powód był członkiem (...) Organizacji (...). Ta organizacja, na zapytanie pozwanego, wskazała pozwanego, jako podlegającego ochronie. W związku z tym pozwany tę organizację zawiadomił o zamiarze rozwiązania z powodem umowy o pracę i ta organizacja złożyła sprzeciw, wobec zamiaru pozwanego. A skoro tak, to nie doszło do naruszenia przepisów.

Mając powyższe na uwadze sąd oddalił powództwo.

O kosztach sąd orzekł na mocy art. 98 § 1 i § 3 k.p.c. w zw. z § 9 ust. 1 pkt 1 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015r. /Dz. U. z 2018, poz. 265/ w sprawie opłat za czynności radców prawnych i zasądził od powoda na rzecz pozwanego kwotę 540 zł tytułem zwrotu kosztów procesu stanowiącą trzykrotną stawkę minimalną za sporządzenie przez pełnomocnika pozwanego odpowiedzi na pozew oraz udziału w dwóch merytorycznych rozprawach.

Sędzia Mariusz Szwałt